

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| Введение..... | 3 |
| 1. Общая характеристика предприятия | 4 |
| 1.1. Вид деятельности..... | 4 |
| 1.2. Основные задачи предприятия..... | 5 |
| 1.3. Анализ конкурентов..... | 6 |
| 2. Виды работ на практике..... | 7 |
| 3. Разработка тура..... | 20 |
| 3.1. Методы исследования..... | 20 |
| 3.2. Разработка тура..... | 20 |
| 3.3. Расчет тура..... | 25 |
| Заключение..... | 26 |
| Список литературы..... | 27 |
| Приложения..... | 29 |

ВВЕДЕНИЕ

Производственная практика была пройдена в туристском агентстве «Авентура» в период с 26 мая по 23 июня.

Практика проводилась в офисе компании и включала в себя такие принципы работы как: сортировка и изучение каталогов по всем направлениям с которыми они работают, изучение сайтов и основных принципов работы менеджера по туризму, знакомство с документами компании и принципами ее работы, а также с основными ее задачами и функциями, изучение специфики работы туристского агента с туристами и анализ программ лояльности.

Целью проведения практики является закрепление полученных теоретических знаний и приобретение практического навыка.

Задачи производственной практики:

- знакомство с основными принципами ведения туристской деятельности
- знакомство с управленческими и иными связями
- знакомство с правилами взаимодействия с потребителем услуг
- закрепление знаний, полученных в процессе теоретического изучения предметов
- ознакомление с программным обеспечением предприятия
- изучить нормативную документацию
- ознакомиться с деятельностью отдельных подразделений
- приобретение опыта в работе менеджера по туризму
- выработка квалификационно важных для специалиста качеств

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРЕДПРИЯТИЯ

Туристское агентство «Аventura» принадлежит ИП Огребе Полине Сергеевне, зарегистрированной как индивидуальный предприниматель 18 ноября 2011 года, её деятельность подтверждается Свидетельством от Общероссийского Генерального Реестра Туристских Агентств с 20 февраля 2014 года. Агентство расположено по адресу: г. Томск, пр. Ленина, д. 84, офис 4 (вход со стороны переулочка Кооперативный). Телефоны для связи: (3822) 33-99-88, 51-09-79.

Данное агентство существует на рынке томского туризма 6 лет. Главными правилами их работы являются: забота об интересах туриста, подбор индивидуального тура «под бюджет», поэтому основной процент клиентов являются постоянными. Залог их успеха во внимательном и добром отношении к туристам.

В агентстве работают:

- 1) Огреба Полина Сергеевна, которая является руководителем и имеет опыт работы более 8 лет, 6 из которых работа в «Авентуре».
- 2) Дутова Ольга Сергеевна, которая является менеджером и имеет стаж 6 лет, из которых 2 года это работа в агентстве.

Турагентство работает по направлениям:

- пляжный отдых
- круизы
- автобусные и экскурсионные туры
- горнолыжные курорты
- свадебные туры
- рекреационный отдых

- детский отдых
- образование за рубежом
- отдых по России

Компания «Аventura» включена в Общероссийский добровольный Генеральный Реестр Туристических Агентств под номером KB100325.

Главными конкурентами турагентства являются: ТА «Графт Тур» ул. Карла Маркса 7, ТА «Прованс - Трэвел» ул. Карла Маркса 3, ТА «Навигатор» пер. Кооперативный 10. Так как находятся в относительной близости с «Аventura».

Сама компания отмечает у себя следующие преимущества перед конкурентами:

- центр города, что делает ее «на виду» у всех
- парковка, которая располагается рядом с агентством
- долгое время работы на рынке свыше 6 лет, что позволяет расположить к себе доверие туристов
- хорошие интересные предложения для туров
- проводится лояльная программа, акции
- имеют множество дипломов и сертификатов об успешном профессиональном тестировании в разных странах, что делает их квалифицированными специалистами

Из недостатков я могу выделить следующее:

- у фирмы нет опознавательных знаков, единственное, что дает понять туристам, что здесь находится турагентство, так это вывеска на самом здании, но им нельзя ставить баннеры и размещать какую-либо рекламу, так как это запрещает администрация, здесь им может помочь раздача листовок, так как расположение на довольно оживленной улице:
- неизвестность, фирму знают только ее постоянные клиенты, новых чаще всего просто нет;

- часто закрытый офис, работают неполный день, фирма более раскручена в интернете, у них имеются группы в социальных сетях и там у них производится основная продажа туров, затем же клиентов приглашают в офис, но с «улицы» редко кто заходит;



- плохой подъезд, узкий и неотремонтированный, рядом с фирмой также располагаются еще шесть офисов, само помещение небольшое, место для клиентов ограничено

2. ВИДЫ РАБОТ

1) АНАЛИЗ ДОКУМЕНТОВ РАЗРЕШАЮЩИХ ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

Так как туристское агентство «Аventura» является ИП, то для регистрации им были необходимы следующие документы:

- свидетельство о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (ОГРНИП)
- свидетельство о постановке на учет физического лица в налоговом органе на территории Российской Федерации
- уведомление о регистрации физического лица в территориальном органе Пенсионного фонда РФ по месту жительства
- уведомление о присвоении кодов статистики из Росстата
- свидетельство о регистрации страхователя в ТФОМС при обязательном медицинском страховании
- уведомление из налогового органа о возможности применения упрощенной системы налогообложения или Заявление о переходе на УСН, зарегистрированное в налоговом органе (если ИП применяет упрощенное налогообложение)

Для регистрации ООО необходимы другие документы:

- свидетельство о государственной регистрации юридического лица
- свидетельство о постановке на учет российской организации в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации
- уведомление о регистрации юридического лица в территориальном органе Пенсионного фонда РФ по месту нахождения на территории РФ
- уведомление о присвоении кодов статистики из Росстата
- свидетельство о регистрации страхователя в ТФОМС при обязательном медицинском страховании
- выписка из Единого государственного реестра юридических лиц (ЕГРЮЛ)

- уведомление из налогового органа о возможности применения упрощенной системы налогообложения или Заявление о переходе на УСН, зарегистрированное в налоговом органе (если упрощенное налогообложение)

Данные документы являются обязательными, потому как в офис в любой момент могут зайти с проверкой этих документов, а если их не обнаружат, то фирму будет ждать административное правонарушение, наказуемое штрафом.

Насчет «Авентуры» могу сказать, что свидетельство о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя у них имеется, поскольку висит на стене в офисе вместе с дипломами и сертификатами, остальные документы также есть, но уже спрятаны от чужих глаз.

2) АНАЛИЗ УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ФИРМОЙ. АНАЛИЗ КОНКУРИРУЮЩИХ ТУРФИРМ ПО ПРЕДЛАГАЕМЫМ УСЛУГАМ, ПРЕДЛОЖИТЬ НОВЫЕ УСЛУГИ.

Турагентство «Авентура» предоставляет следующие направления:

- пляжный отдых
- круизы
- автобусные и экскурсионные туры
- горнолыжные курорты
- свадебные туры
- рекреационный отдых
- детский отдых
- образование за рубежом
- отдых по России

Также помогает с оформлением визы, но только по Греции, Чехии, Вьетнаму (если более 15 дней), Индии, Италии, где с этим помогает визовый

офис, расположенные в том же здании, остальные страны оформляют в Новосибирске. Также помогают с оформлением анкеты, сбором необходимых документов на Шенгенскую визу.

Услуги конкурентов:

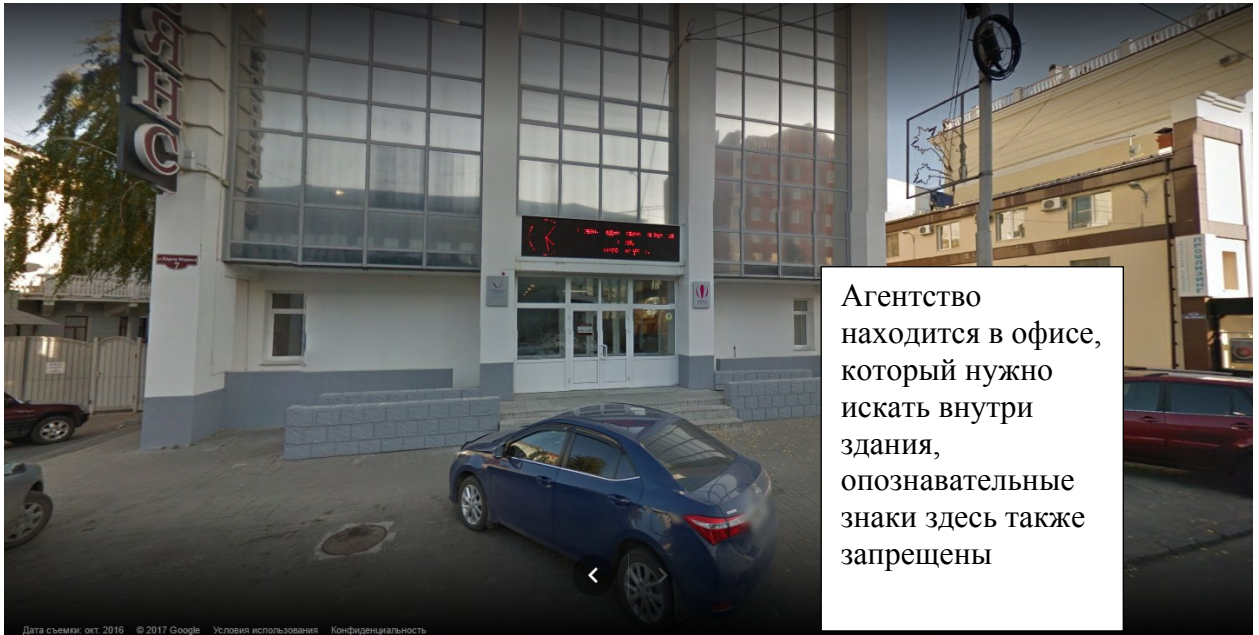
1) ТА «Навигатор» - экскурсионные, детские и молодежные, оздоровительные, свадебные, горнолыжные, шоп-туры, туры по России, круизы, обучение за рубежом, стажировка.



2) ТА «Прованс-Трэвел» - визы, авиабилеты, ж/д билеты, трансферы, страховки, курьерская доставка документов, рассрочки и кредит, экскурсии по всему миру.



3) ТА «Графт Тур» - туры, авиабилеты, стархование, визы.



Проанализировав эти агентства, можно сказать, что они не являются серьезными конкурентами «Аventura», поскольку у них нет особых предложений или услуг, которые не имеет это агентство, можно даже сказать, что у нее есть преимущества перед своими конкурентами, так как они предоставляют более интересные предложения по турам, например, свадебные туры, которых нет ни у одного конкурента, а также, «Аventura» выигрывает в расположении, поскольку, по сравнению со своими конкурентами, ее офис гораздо легче найти.. Единственное, что можно им предложить, так это лучше развить у себя услуги по визовой поддержке, поскольку здесь они мало что предлагают.

3) АНАЛИЗ ВИДОВ ДОГОВОРОВ С ТУРИСТАМИ И ТУРОПЕРАТОРАМИ, ИХ ОТЛИЧИЯ.

Проанализировав договор на сотрудничество с туроператором и «Авентурой» и договором с туристом можно выделить следующие различия.

Табл.1

| Критерии | Договор с туроператором | Договор с туристом |
|------------------------|--|--|
| Срок действия договора | Вступает в силу с момента подписания и действует в течение одного года включительно и если за месяц до окончания срока действия договора ни одна из сторон не заявит намерения его расторгнуть, то он продлевается на аналогичный срок и может продлеваться неограниченное число раз | Вступает в силу с момента подписания и действует до даты окончания путешествия |
| Иные критерии | Порядок разрешения споров и предъявления требований, сведения о порядке и сроках предъявления туристом требований к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение | Нет данных пунктов, так как в этом договоре в них нет необходимости |

4) ИЗУЧИТЬ СПЕЦИФИКУ РАБОТЫ ТУРФИРМЫ, МЕТОДЫ И ПРИЕМЫ РАБОТЫ.

Специфика работы «Аventura» заключается в том, что они предоставляют специальные интересные предложения, которые могут составить самостоятельно для индивидуальных туристов, различные скидки, рассылка туристам информации по интересным для них турам, также это обратная связь, которая обязательно проводится с каждым улетевшим туристом для того, чтобы узнать о качестве его отдыха, а также сделать постоянным клиентом.

В их методах работы с туристами также нет ничего особенного, все проходит по общему плану:

- максимально выявить потребности
- узнать дату желаемого отдыха
- спросить о желаемой сумме, которую готов потратить турист
- узнать о предыдущих поездках, если они были, для того, чтобы составить полную картину о предпочтениях туриста
- подобрать варианты
- пригласить в офис для подробного подбора, если разговор по телефону, либо почте

В основном агентство осуществляет свои продажи через интернет и работает с постоянными клиентами, так как новые туристы к ним приходят лишь благодаря рекомендации от постоянных клиентов, т.е. через сарафанное радио. Продажи осуществляются через группу в ВКонтакте, официальный сайт агентства, через телефон, а также по почте.

5) СПЕЦИФИКА РАБОТЫ ТУРФИРМЫ С ТУРИСТАМИ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ, АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ.

Так как фирма существует только за счет своей базы постоянных клиентов, то вся специфика работы направлена на них. Поскольку привлекать их уже нечем, то фирма предлагает различные программы по лояльности, ищет интересные предложения, горящие туры и предлагает хорошие скидки.

Анализ обращений в ТА «Аventura» крайне низок, в связи с прошедшим кризисом. По сравнению с 2014 годом, где количество обращений за неделю было около 30 человек, сейчас наберется только 12-15 человек в неделю. А это снижение в два раза, что, соответственно, сильно отразилось на фирме. Поэтому сейчас она и «держится» только за счет своей наработанной за годы существования базы клиентов, следовательно, нужно придумывать довольно много поощрений, чтобы не ушли постоянные туристы, а продолжали отдыхать только только с «Аventura».

6) АНАЛИЗ РАБОТЫ МЕНЕДЖЕРА С ПОСТОЯННЫМИ ТУРИСТАМИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.

Уже было сказано, что для работы «Аventura» с постоянными туристами нужно больше программы лояльности, но также необходимо расширять свой канал связи. Это будет удобно как для постоянных туристов, так и для самого агентства, поскольку будет вероятность привлечения новых туристов.

Итак, какие могут быть каналы связи.

каналы коммуникации

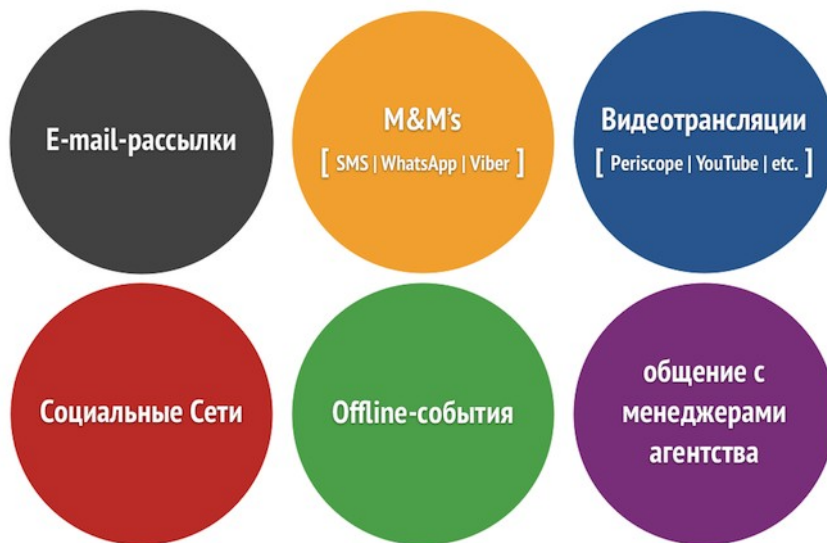


Рис. 1

Турагентство уже имеет все эти средства коммуникации, кроме видеотрансляции. Что можно им предложить?

1) Они могут создать канал на YouTube, где будут выкладывать ролики по странам, эти видео будут информативного содержания, с красивыми картинками, чтобы туристы больше знали о той стране, куда они собираются полететь, а также могли выбрать страну для своего будущего отдыха, если не знают куда отправиться. Также видео могут быть об отелях в стране, чтобы турист наглядно мог выбрать понравившийся, в видео могут быть также комментарии от самих туристов с отдыха, сами видео также могут быть сняты туристами и тогда они будут предоставлены для наглядности и большего доверия к турагентству, ведь это сняли сами туристы и здесь не может быть никакого обмана. Еще на канале обязательно должны быть пару видео о самой фирме, ее деятельности, чтобы туристы знали к кому они обращаются, съемка может быть выполнена в самом офисе, где менеджер за своим рабочим местом будет рассказывать о работе фирмы.

2) У «Аventura» имеется Instagram, но он находится только на стадии разработки и они не совсем знают, что можно там сделать. Здесь можно проводить точно такую же рекламу, как и на YouTube, разница будет

состоять в том, что здесь нет никаких ограничений, ведь если сделать ролик слишком долгим, то туристам он может надоест, но с фотографиями такого не будет, поэтому можно выкладывать довольно много качественных фотографий как с отдыха туристов, так и о самих странах, что будет только плюсом, ведь туристу будет интересно просмотреть фотографии отдыха именно с этого агентства, а также красоты стран и достопримечательностей, экскурсии на которые организует агентство, а не просто посмотреть картинки по интернету, а потом переживать, что их представления об отдыхе не превзошли их ожиданий.

7) ИЗУЧИТЬ ПРАВИЛА ПРИЕМА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ОТ ТУРИСТА. ПРОАНАЛИЗИРОВАТЬ СПОСОБЫ ОПЛАТЫ.

Оплата туристической путевки наличными денежными расчетами и (или) расчетами с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники:

а) при оплате услуг наличными денежными средствами уполномоченное лицо организации (индивидуальный предприниматель):

- заполняет бланк документа, за исключением места для личной подписи и печати;

- получает от клиента денежные средства;

- называет сумму полученных денежных средств и помещает их отдельно на виду у клиента;

- подписывает бланк и проставляет печать;

- называет сумму сдачи и выдает ее клиенту вместе с бланком, при этом бумажные купюры и разменные монеты выдаются одновременно;

б) при оплате услуг с использованием платежной карты уполномоченное лицо организации (индивидуальный предприниматель):

- получает от клиента платежную карту и сверяет подпись ее держателя с документом, удостоверяющим личность клиента;
 - заполняет бланк документа, за исключением места для личной подписи и печати;
 - вставляет платежную карту в устройство для считывания информации с платежных карт и получает подтверждение оплаты по платежной карте;
 - подписывает бланк и проставляет на нем печать;
 - возвращает клиенту платежную карту вместе с бланком и чеком, подтверждающим совершение операции с использованием платежной карты;
- в) при осуществлении смешанной оплаты, при которой одна часть услуги оплачивается наличными денежными средствами, другая - с использованием платежной карты, выдача бланка и сдачи, а также возврат платежной карты производятся одновременно.

8) АНАЛИЗ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ ТУРФИРМЫ. ВНЕСТИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ.

Как таковой программы лояльности турфирма не имеет. Единственное, что способствует разогреву интереса туристов, так это: различные скидочные предложения, хорошие цены по акции и горящие путевки на многие страны, а также, разработка своих собственных, интересных туров по желанию индивидуальных туристов.

Что можно предложить:

- так как фирма больше направлена на интернет, но у них ограничен бюджет, то можно проводить оплаченные конкурсы в их группах социальных сетей, таких как: Одноклассники, Вконтакте; эти конкурсы будут работать на привлечение клиентов, будут присуждаться три призовых места, в которых

будут представлены различные предложения на тур, это могут быть как горящие путевки, так и 10% скидки на любой тур по желанию клиента

- чтобы люди узнавали о данной фирме не только через интернет, можно поставить людей на раздачу листовок, это могут быть студенты, которые ищут подработку, так что затраты будут незначительные, раздавать можно прямо неподалеку от фирмы, оживленность местоположения это позволяет
- агентство уже имеет страницу в Инстаграме, но она не раскручена, так как находится только на этапе разработки; можно предложить им выкладывать отчетные фотографии с отдыха туристов, где будут показаны места их проживания, красивые виды страны, экскурсии и просто счастливые лица с отдыха, также можно выкладывать туда ознакомительные фотографии стран по направлениям с которыми они работают, где будут представлены фотографии красивых мест и достопримечательностей страны, ее местной еды и праздников, чтобы завлекать клиентов на отдых в ней
- также они могут размещать рекламу на известных томских сайтах, например, Регион 70, либо на сайте TopHotels; все о них знают и размещение рекламы там будет не таким дорогим, как на сайтах других фирм или иных туристских порталах

9) АНАЛИЗ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ТУРФИРМЕ. МЕТОДЫ РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ.

В туристском бизнесе конфликты встречаются довольно часто и проявляются наиболее четко и ярко. Одной из основных причин возникновения конфликтов в турфирмах является нарушение нравственных норм взаимоотношений членов трудового коллектива. Однако главной причиной конфликтных ситуаций по праву можно назвать невнимание и плохое обслуживание клиентов - именно о разрешении этого типа конфликта и пойдет речь.

Так как в «Авентуре» большая часть туристов являются постоянными, то конфликты у них попросту отсутствуют, поскольку туристы уже знакомы с агентством и ему доверяют, а работа самой фирмы строится на добросовестности, ответственности и гарантиях безопасности.

В «Авентуре», конечно же, присутствует своя технология по разрешению конфликтных ситуаций, но она строится на общих правилах.

Тактика менеджера по разрешению конфликта:

- 1) Изучение причин возникновения конфликта;
- 2) Ограничение числа участников конфликта;
- 3) Анализ конфликта;
- 4) Разрешение конфликта.

Виды поведения менеджера при конфликте:

- соглашение (менеджер выслушивает претензии туриста, соглашаясь со всем, что он говорит)
- нападение (менеджер резко, но аргументировано выступает на защиту собственной фирмы и объясняет туристу несправедливость его требований и претензий)
- разубеждение (ориентирована на изменение ожидания туристов, возможна только в том случае, когда турист явно переоценил возможности поездки)
- отсрочка (разрешение конфликта пытаются отложить на более поздний срок, прибегают в ситуациях, когда мгновенное разрешение конфликта невозможно или неэффективно)
- подробный анализ (применима, когда стороны конфликта готовы к сотрудничеству и преодолению сложившейся неприязни, в этом случае весьма эффективно «разложение по полочкам» негативной ситуации, выяснение критических точек и их совместное решение)
- активное участие (применима в отношении эмоциональных или индивидуальных клиентов, для которых зачастую наблюдение активного

содействия со стороны сопровождающего важнее, чем сами результаты такого содействия)

- персонализация (состоит во вступлении сопровождающего в более тесный контакт и общение с наиболее конфликтным туристом (личные беседы во время приема пищи, совместный поход по магазинам и т.д.))

Эти тактики поведения помогут менеджеру грамотно выйти из конфликтной ситуации и при этом максимально постараться не потерять туриста.

10) ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ВИЗОВЫМИ СТРАНАМИ. УСЛУГИ ПО ОКАЗАНИЮ ВИЗОВОЙ ПОДДЕРЖКИ.

Туристское агентство «Аventura» оказывает услуги по визе, но работает только со странами: Греция, Чехия, Испания, Индия, Вьетнам (при пребывании от 15 дней). Турфирма также помогает с заполнением Анкеты на Шенгенскую визу, осуществляет сбор документов. Сотрудничает фирма с визовой службой, которая находится с ними в одном здании.

Особенностями работы с визовыми странами будут являться следующие факторы:

- 1) Виза бывает: дипломатическая, служебная, туристская, транзитная, виза временно проживающего лица, учебная, с целью убежища.
- 2) Наличие въездной визы не гарантирует въезд в данную страну, т. к. окончательное решение остается за местными властями (решение о допуске принимает иммиграционный офицер в пункте пропуска)
- 3) Виза имеет «срок годности» и по его истечении потребуются продление
- 4) Виза будет недействительна при наличии просроченного паспорта
- 5) Оформление визы может стать довольно продолжительным процессом и не всегда есть гарантия, что она будет выдана

3. РАЗРАБОТКА ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

1) МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Проанализировав направления туризма, с которыми работает «Аventura», я решила, что нет смысла придумывать один из сотни продуктов по одному из существующих направлений, так как это могут сделать они сами, и это было бы довольно скучный и простой вариант для меня. Поэтому я решила внести в их работу что-то новое. Так как большинство их туристов постоянные, то удивить их чем-то новым агентство не может, следовательно, это можно сделать только придумав совершенно новый вариант отдыха, который «Аventura» никогда не предлагала. Я решила разработать турпродукт ориентируясь на экстремальный туризм и поскольку такого направления у них нет, то это будет что-то свежее и сможет заинтересовать туристов.

Продвигать данный продукт будет довольно просто, так как агентство ориентировано на работу по интернету. Рекламу с новым предложением легко можно разместить на их официальном сайте, а также в группе Вконтакте, что позволит туристам быстро о нем узнать и также можно включить рассылку на почту туристов или отправить короткое сообщение на телефон, чтобы заинтересовать туриста и он смог прийти в офис, чтобы подробнее узнать о новинке.

2) РАЗРАБОТКА ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

Дайвинг-экспедиция в Антарктиду

Продолжительность: 18 дней

Даты экспедиции: 02.01.2018 - 20.01.2018

Маршрут: перелеты: Томск – Москва – Мадрид - Буэнос-Айрес - Пуэрто Игуаса - Буэнос-Айрес - Ушуайя – посадка на судно к Антарктиде через пролив Дрейка – перелеты: Ушайя - Буэнос-Айрес – Мадрид – Москва – Томск.

(Россия, Испания, Аргентина).

1 день.

Перелет Томск (Богашево) – Москва (Шереметьево) – Мадрид (Барахас)

Общее время в пути 18 ч. 25 мин., пересадка в Москве – 8 ч 50 мин

Вылет из Томска в 10:40, посадка в Мадриде в 23:05.

Прилет в Мадрид. Остановка в отеле Grup Madrid Airport Suites 2* в 5 минутах езды от аэропорта. Услуги отеля: интернациональная кухня, плавательный бассейн, бар, можно забронировать люкс, номер-студию или апартаменты. Во всех из них имеются такие удобства, как кондиционер, бесплатный Wi-Fi и телевизор с плоским экраном и спутниковыми/международными каналами. В номерах-студиях и апартаментах также есть мини-кухня с микроволновой печью и кофеваркой.

2 день.

Перелет Мадрид — Буэнос-Айрес, 11:55 – 20:45. В зале прилета вас встретит представитель принимающей стороны с табличкой «RuDive». Трансфер из аэропорта и размещение в отеле Hotel Madero Buenos Aires 5*. К услугам отеля: шведский стол, спа – центр на крыше с панорамным видом на город, гидромассажная ванна, фитнес-центр, крытый бассейн с подогревом. За дополнительную плату можно заказать сеанс массажа и различные косметические процедуры, просторные и светлые номера с индивидуальным декором. В числе удобств каждого из них собственный балкон, плазменный телевизор и мини-бар. В отеле подключен бесплатный Wi-Fi.

3 день.

После завтрака в отеле — обзорная трёхчасовая экскурсия по городу в сопровождении русскоговорящего гида. Вечером ужин в ресторане, где вы сможете посмотреть зрелищное танго-шоу Gala Tango.

Возвращение в отель, отдых.

4 день.

Ранний завтрак в отеле. Трансфер в аэропорт в сопровождении русскоговорящего гида, вылет в Пуэрто Игуасу в 08:05, прилет в 10:00. Встреча в аэропорту с русскоговорящим гидом, трансфер в курортный спа-отель Sheraton Iguazu Resort & SPA 5*. Размещение в номере с видом на водопады. Выезд на экскурсию к водопадам с аргентинской стороны, где у вас есть возможность оказаться в непосредственной близости от водопадов и даже побывать внутри них. Чтобы получить самое полное представление о водопадах, нужно пройти 3-х километровый путь по тропинкам и панорамным мостикам. Они ведут к самым захватывающим участкам, где можно всеми органами ощутить мощь водопадов: водопады Глотка Дьявола, Святой Мартин, Братья Боссетти, Адам и Ева и другие. Их можно увидеть сверху, снизу, сбоку.

Возвращение в отель, отдых.

5 день.

Завтрак в отеле, выезд на экскурсию к водопадам с бразильской стороны. Большая часть водопада расположена со стороны Аргентины, но лучший вид открывается с бразильской стороны. Отсюда получают самые красивые панорамные снимки. Панорамные площадки расположены компактно и вам не придется много ходить, также можно организовать вертолетную экскурсию за отдельную плату. После пешеходной экскурсии вас ждет «макуко-сафари». Это поездка на джипах через лес по дороге Макуко к каньону Игуасу, сформировавшемуся за миллионы лет из-за эрозии почвы. Далее по реке на открытых катерах в непосредственной близости от каскадов

водопада. Самое незабываемое, когда во время этого путешествия туристы "врываються" в струи водопада. Пассажирам катера представится редкая возможность сделать уникальные фотоснимки водопада, находясь в непосредственной близости от него. Возвращение на джипах, которые будут ждать на берегу реки, экскурсию можно продлить рафтингом за отдельную плату. Далее посещение Parque des Aves (парк птиц), который занимает 4 гектара девственных субтропических лесов. Туристам предоставляется возможность посетить уникальный птичий заповедник, где можно увидеть птиц в естественной среде их обитания. Более 500 видов птиц с различных континентов представлено в этом парке, некоторых из них можно покормить. В заповеднике обитают также крокодилы, обезьяны и другие животные. Далее возвращение в отель.

6 день.

Ранний завтрак и выписка из отеля. Трансфер в аэропорт, перелет Игуасу — Буэнос-Айрес 08:05 – 10:00. Пересадка на рейс Буэнос-Айрес — Ушуайя, 12:25 — 16:00. По прилету размещение в отеле MIL810 Hotel, отдых. Далее посещение экскурсионная программы в национальный парк «Огненная Земля» в сопровождении англоговорящего гида, где в течение двух часов вы посетите красочные острова, населенные морскими львами и арктическими птицами. Возвращение в отель. По желанию, вечером можно посетить бобровую плотину и поужинать в охотничьем домике.

7 – 15 день.

После завтрака — свободное время, у вас будет возможность посетить Мореходный музей.

Далее выписка из отеля, трансфер в порт. Посадка на судно Plancius в 16:00. В 17:00 корабль отплывет согласно запланированному маршруту.

В программе дайвинг-сафари:

День 1. Посадка на судно и начало сафари.

День 2 – 3. Переход судна к Антарктиде через пролив Дрейка.

День 4 – 7. Прибытие в Антарктиду. Чек-даив. Посещение островов Half Moon или Hannah Point, где обитают пингвины и тюлени. Высадка на Baily Head на острове Лжи.

Продолжение сафари. Посещение островов Cuverville и Danco. В бухте Neko высадка на материк: вас поразят удивительные пейзажи на фоне ледников. В бухте Paradise сделаем погружения между айсбергов, во внутренних частях фьордов. Когда судно проходит через живописный пролив Lemaire, окруженный горами и ледниками, высока вероятность встречи с китами. Посещение островов Pleneau и Petermann. Также вы посетите научную станцию «Вернадский» в Антарктиде; дайвинг в прибрежных водах считается одним из лучших в этой местности. Проплывая через канал Neumaier, вы прибудете к острову Melchior, где довольно большая вероятность встречи с горбатыми китами.

День 8 – 9. Переход судна обратно через пролив Дрейка.

День 10. прибытие в Ушуайю.

16 день.

Прибытие в Ушуайю, высадка с судна. Трансфер корабль — аэропорт. Перелет Ушуайя — Буэнос-Айрес 10:05 – 13:33. По прилету в Буэнос-Айрес встреча с представителем принимающей стороны. Трансфер в отель Faena Hotel в сопровождении русскоговорящего гида. Свободное время.

17 день.

Завтрак в отеле. Трансфер в аэропорт. Перелет Буэнос Айрес — Мадрид рейсом 22:35 — 14:40 + 1.

18 день.

Прилет в Мадрид. Пересадка на рейс Мадрид — Москва (Домодедово), 23:15 — 07:10 + 1. Затем на Москва – Томск 08:00 – 16:50.

3) РАСЧЕТ ТУРА.

В стоимость дайвинг тура включено:

размещение на судне Plancius, 1/2 каюты

дайв-пакет: программа погружений, аренда грузов, баллонов, услуги дайв-гида, дайв-мастеров; все сервисные и портовые сборы по программе.

Оплачивается дополнительно:

страховой полис «Медицина + дайвинг» — 300 \$;

аренда личного снаряжения;

алкогольные и безалкогольные напитки на борту судна

пользование спутниковым телефоном, электронной почтой на судне;

питание в отелях, не включенное в программу;

авиаперелет Буэнос Айрес — Ушуайя — Буэнос Айрес, Буэнос Айрес — Игуасу — Буэнос Айрес, эконом класс — от 1090 \$;

авиаперелет Москва — Мадрид — Буэнос Айрес — Мадрид — Москва, эконом класс — от 2525 \$;

авиаперелет Томск – Москва, Москва - Томск эконом класс – 21.356 рублей

дополнительный турпакет — 3350 \$:

- размещение в Аргентине: Hotel Madero, ½ DBL, ВВ;

- размещение в Ушуае: MIL 810 Hotel, ½ DBL room, ВВ, Sheraton ½ DBL, ВВ, Faena Hotel ½ DBL, ВВ;

- все трансферы по программе; услуги русскоговорящего и англоговорящего гидов;

- экскурсионная программа в Аргентине: обзорная экскурсия по городу, Танго шоу;

- экскурсионная программа в Ушуае: Национальный парк «Огненная земля»;

- экскурсионная программа Игуасу;

- услуги русскоговорящего и англоговорящего гидов

Стоимость пакета тура: 790.856 рублей

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

За время прохождения производственной практики в туристском агентстве «Авентура» была более подробно изучена структура организации, ее корпоративная культура, разработаны информационный буклет и туристский продукт; проведена работа с отчетной документацией. Также были изучены и определены реально используемые пути поиска потребителями необходимой для них информации о предложениях, проведена работа с каталогами, их сортировкой.

В процессе проделанной работы, приобретены навыки в туристской сфере, работа с официальным сайтом турфирмы «Авентура», с сайтами других туроператоров компаний города, компьютерными программами "Word", "Excel" и офисной техникой.

Во время производственной практики были освоены новые приемы продаж, правильное общение с клиентами, подбор желаемого ими тура и оформление заявок на бронирование.

Приобретенные в техникуме теоретические знания достаточно хорошо помогли в прохождении практики.

С момента прохождения практики более глубоко изучен навык работы с коллективом, прошло знакомство со структурой офиса.

Я осталась довольна, работая в турфирме «Авентура», потому как меня встретил приветливый коллектив, понимающее руководство и отлаженная командная работа в офисе. Работая в этом коллективе, я научилась придерживаться нормам и правилам компании, уважение к делам компании и ее сотрудникам, решения и поставленные задачи. В коллективе принято придерживаться командных принципов: объединенность устремлением к общей цели, в частности сопричастность и взаимовыручка.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1) [Электронный источник] (<http://pandia.ru/text/78/543/7180.php>) [8 июня, 13:05]
- 2) (ТА Аventura) [Электронный источник] (aventura-tour.ru) [1 июня, 14:11]
- 3) (ТА Навигатор) [Электронный источник] (navigator.tomsk.ru) [8 июня, 13:26]
- 4) (ТА Прованс - Трэвел) [Электронный источник] (provencetravel.ru) [8 июня, 13:29]
- 5) (ТА Графт Тур) [Электронный источник] (graft.ru) [8 июня, 13:33]
- 6) [Электронный источник] (<http://www.trn-news.ru/articles/50903>) [8 июня, 14:14]
- 7) [Электронный источник] (<http://pandia.ru/text/79/113/55098.php>) [8 июня, 14:39]
- 8) [Электронный источник] (<http://www.studfiles.ru/preview/4113365/page:33/>) [14 июня, 18:29]
- 9) (Биржаков, М.Б. Индустрия туризма, 6-е изд., перераб. и доп. – СПб. : Невский фонд, изд. дом «Герда», 2006. – 448 с.) [14 июня, 18:51]
- 10) (Биржаков, М.Б. Введение в туризм / М.Б. Биржаков - СПб., 2006. – 237 с) [14 июня, 17:00]
- 11) (Каурова, А.Д. Организация сферы туризма: уч. пособ. / А.Д. Каурова. – СПб. : Изд. дом «Герда», 2007. – 320 с.) [14 июня, 17:45]
- 12) (Маринин, М. М. Туристские формальности и безопасность в туризме: прак. издание / М. М. Маринин. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 144 с.) [14 июня, 18:29]
- 13) (Дурович, А.П. Организация туризма: учеб. пособие / А.П. Дурович, Н.И. Кабушкин, Т.М. Сергеева и др. – Мн.: Новое знание, 2006. – 632 с) [14 июня, 19:00]

- 14) (Основы туристской деятельности: Учебник / Г.И. Зорина, Е.Н. Ильина, Е.В. Мошняга и др.; Сост. Е.Н. Ильина. – М.: Советский спорт, 2007. – 200 с.) [15 июня, 13:43]
- 15) (Ушаков, Д.С. Технологии въездного туризма: учеб. пособие / Д.С. Ушаков. – М., Ростов н/Д : МарТ, 2006. – 384 с.) [15 июня, 16:00]
- 16) [Электронный источник] (<http://pravoturista.ru/vidi-strahovaniya.html>) [15 июня, 19:00]
- 17) [Электронный источник] (http://www.ct.by/catalog/country/land/index.php?ELEMENT_ID=7038) [16 июня, 17:18]
- 18) [Электронный источник] (https://tonkosti.ru/Огненная_Земля) [16 июня, 17:31]
- 19) [Электронный источник] (<https://avia.yandex.ru>) [16 июня, 17:57]
- 20) [Электронный источник] (<https://www.booking.com>) [16 июня, 18:00]